

**INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL SOBRE RECOMENDACIONES DEL
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CLIENTE (SAC)
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
AÑO 2024**

De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.7.3. de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la Circular Externa 014 de 2014, y a lo dispuesto en el numeral 2.7.3.3 de la Parte I Título III, Capítulo II de la Circular Externa 013 de 2022, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, nos permitimos presentar a continuación los planes de acción definidos e implementados por nuestra Compañía, respecto de las recomendaciones realizadas por la Defensoría del Consumidor Financiero, en adelante la Defensoría, en su informe anual correspondiente al año 2024:

1. Respeto del Plan de trabajo 2023-2025

En colaboración con la Defensoría, Tuya llevó a cabo una revisión detallada del plan de trabajo. Este esfuerzo conjunto tuvo como objetivo alinear expectativas, establecer indicadores de gestión claros y optimizar el desempeño del equipo humano que apoya las labores de la Defensoría, asegurando así el cumplimiento eficiente y oportuno de sus funciones.

Para apoyar este plan de trabajo, Tuya implementó mejoras significativas en procesos claves y en herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de las PQRS. Estas acciones han sido fundamentales para incrementar la eficiencia en las labores del equipo de la Defensoría. Entre las mejoras más relevantes se encuentran:

- i. Ajuste de categorías en la herramienta de gestión de PQRS (en adelante Salesforce), logrando una mayor precisión y eficiencia en la clasificación de casos.
- ii. Sincronización automática para el cierre de casos transferidos a SmartSupervision, reduciendo significativamente los tiempos de gestión en el cierre de quejas.
- iii. Adecuación de Salesforce con las etapas del proceso de la Defensoría, alcanzando un avance significativo del 80% al cierre del año.
- iv. Acompañamiento y atención permanente de Tuya en todos los requerimientos y atención de solicitudes formulados por la Defensoría.

2. Respeto de la función de atención de quejas y reclamos

Cabe destacar que, de manera mensual, Tuya y la Defensoría llevaron a cabo reuniones con la finalidad de: i) compartir información sobre las tipologías y tendencias de los requerimientos recibidos por dicho canal, ii) revisar los resultados e indicadores clave de PQRS, incluyendo la favorabilidad y el índice de reclamaciones por producto, iii) analizar el top de quejas, iv) revisar el comportamiento de estas quejas dentro de los periodos evaluados y, v) definir acciones correctivas y preventivas para garantizar una mayor satisfacción y protección al Consumidor Financiero, entre otros. Durante estas reuniones, también se abordaron diversos temas de interés para el Consumidor Financiero y el sector, con el fin de anticipar estrategias ante posibles problemáticas que pudieran tener un impacto negativo en las reclamaciones.

Es importante indicar que, de acuerdo con lo mencionado la Defensoría en su informe anual de gestión de 2024, las diferentes tipologías de quejas presentan una tendencia decreciente derivada de los planes de acción adelantados por Tuya durante el año.

3. Respecto del análisis de la causa raíz de los requerimientos efectuados por los Consumidores Financieros

Consideramos relevante resaltar, tal y como lo menciona la Defensoría en su informe, que el porcentaje de favorabilidad para las reclamaciones de los Consumidores Financieros es bajo, toda vez que de 2.237 decisiones solo el 0,45% fueron favorables y el 1,39% restante fueron parcialmente favorables, lo que refleja el compromiso de Tuya en el fortalecimiento y adecuado manejo de los procesos internos que impactan al cliente. No obstante, nuestra Compañía se esfuerza permanentemente por escuchar y acompañar a sus clientes en sus reclamaciones y es por esta razón que en algunas ocasiones rectifica sus posiciones para corregir defectos de la prestación del servicio, si los hubiere, o para brindar una experiencia positiva para los Consumidores Financieros.

3.1 Frente a las reclamaciones clasificadas bajo la tipología “Transacción no reconocida”

Es importante resaltar, reiterando lo mencionado por la Defensoría, que la mayoría de los requerimientos se debieron a situaciones de vulneración de datos, en las cuales los Consumidores Financieros reconocieron haber compartido o confirmado sus datos financieros con un tercero ajeno a Tuya. Por esto, desde nuestro programa de Educación Financiera “Cuentas con Tuya”, se llevaron a cabo diversas iniciativas con el fin de educar a nuestros clientes sobre la importancia de no compartir su información financiera, las diferentes modalidades de fraude existentes y cómo protegerse ante los fraudes por ingeniería social.

Adicionalmente, es importante mencionar que nuestro programa de Educación Financiera busca llegar a los clientes con mensajes de seguridad preventivos y de manera constante a través de diferentes canales y herramientas, como lo son: **(i)** la Guía de Educación Financiera la cual se entrega al cliente de manera previa a la aceptación del producto financiero, **(ii)** en la página web y App con publicaciones permanentes y banners con información relevante de seguridad, **(iii)** en nuestra línea de atención telefónica con mensajes en la sala de espera donde recordamos a los Consumidores Financieros que desde Tuya nunca solicitaremos los datos de sus tarjetas de crédito, **(iv)** nuestros asesores de cobranzas brindan *tips* de seguridad en los contactos telefónicos con los clientes, **(v)** a través de las redes sociales por medio de video-cápsulas educativas sobre temas de seguridad con personajes de alta recordación y un evento abierto al público en nuestro canal de YouTube con la participación de un experto en temas de seguridad, entre otras acciones.

Para el año 2025, se dará continuidad a estas iniciativas toda vez que uno de los principales focos estratégicos de nuestro programa de Educación Financiera seguirá siendo la seguridad de nuestros clientes, por lo que se continuará en la búsqueda de nuevas formas de sensibilizarlos sobre la importancia de no compartir su información personal y de esta manera evitar la materialización del fraude.

3.2 Frente a las reclamaciones clasificadas bajo la tipología “Reporte negativo injustificado ante Centrales de riesgo”

De conformidad con lo manifestado por la Defensoría en su informe, la mayoría de reclamaciones bajo esta tipología correspondieron a Consumidores Financieros que pretendían la eliminación de sus reportes negativos producto del impago de sus obligaciones, no obstante, Tuya en calidad de fuente de información y usuaria, cumplió a cabalidad con las obligaciones a su cargo garantizando la calidad y veracidad de la información suministrada a los Operadores de Información, así como con la notificación previa a los reportes.

Es importante mencionar que nuestra Compañía a través de herramientas como la Guía de Educación Financiera, brinda información al Consumidor Financiero sobre cómo cuidar su historial crediticio haciendo especial énfasis en el tiempo de permanencia del reporte negativo según la altura de mora. Esta información se encuentra, de igual manera, publicada en nuestra página web.

Asimismo, Tuya cuenta con un esquema de comunicaciones para los clientes según la altura de mora, que refuerzan la importancia del pago oportuno y buscan evitar el reporte negativo ante las Centrales de Riesgo, e igualmente con el fin de brindar claridad respecto del tiempo de permanencia, en caso de tener algún reporte, el cual es determinado, según la normatividad vigente, por los Operadores de Información.

Durante 2025 continuaremos fortaleciendo nuestro programa de Educación Financiera mediante la implementación de campañas proactivas para asegurar que nuestros clientes reciban información clara y suficiente sobre la permanencia del dato negativo, la altura de mora, los responsables de la actualización, eliminación de los datos, entre otros.

3.3 Frente a las reclamaciones clasificadas bajo la tipología “Error en facturación o cobro no pactado”

Si bien se presentaron requerimientos por parte de los clientes manifestando estar en desacuerdo con alguno de los cobros realizados en su obligación, es importante mencionar que Tuya permanentemente brinda información clara y oportuna respecto de los cobros asociados al uso de los productos, por lo que a través de distintas herramientas como la página web, la Guía de Educación Financiera, la cual es entregada previa a la solicitud del producto financiero, el kit de bienvenida que contiene información relacionada con el producto adquirido y en diferentes comunicaciones tales como los extractos, correos electrónicos y mensajes de texto que se envían durante la vida del crédito, se recuerdan estos conceptos.

4. Respetto del perfilamiento transaccional de los clientes

Respetto de los temas asociados al perfil transaccional, hemos encaminado esfuerzos desde la prevención del fraude y hemos desarrollado e implementado una serie de estrategias para combatir los fraudes desde el perfilamiento transaccional del cliente. Estas estrategias se centraron en la creación de reglas específicas que apuntan a las compras más atípicas de los clientes, teniendo en cuenta el ambiente, la frecuencia, los montos y los comercios menos frecuentes. Estas reglas fueron desplegadas por etapas, permitiéndonos probar su efectividad y detectar nuevas concentraciones de actividad fraudulenta. Lo

anterior nos ha permitido ajustar y mejorar continuamente nuestras tácticas, asegurando una protección más robusta contra el fraude.

Es importante reiterar la relevancia que tiene para nuestra Compañía el riesgo de fraude, el cual está catalogado como uno de los 10 riesgos empresariales y, por este motivo, uno de los principales focos de Tuya consiste en el fortalecimiento de todas las estrategias y herramientas que apoyan la mitigación de dicho riesgo, incluyendo iniciativas de educación financiera, con el fin de sensibilizar a nuestros consumidores frente a la importancia del cuidado de sus datos, el riesgo al que se exponen al proporcionar la información de sus productos y las diferentes técnicas usadas por los defraudadores para lograr acceder a su información.

5. Respeto a las recomendaciones relacionadas con los procesos

5.1. Respeto de la adecuación del aplicativo Salesforce para el cumplimiento de las etapas establecidas en el Decreto 2555 de 2010 para la Defensoría el Consumidor Financiero

Durante el año 2024, nuestra Compañía atendió las recomendaciones realizadas por la Defensoría, desplegando capacidades y recursos, tanto técnicos como humanos, para avanzar significativamente en la adecuación del aplicativo Salesforce, incorporando las etapas establecidas en el Decreto 2555 de 2010.

Es importante resaltar que al cierre del año se logró un avance del 80% en dicha adecuación, destacando el impacto relevante de esta intervención en el aplicativo Salesforce de la Compañía. Asimismo, la Defensoría ha sido informada del avance y ha participado activamente en las revisiones de este.

5.2. Respeto a los ajustes del formato de notificación de solicitud de prórroga al Consumidor Financiero

Cabe resaltar que nuestra Compañía ha atendido la recomendación de la Defensoría respecto del ajuste de las notificaciones de prórroga solicitada a dicha entidad y a los Consumidores Financieros, lo anterior con la finalidad de informar de una manera más clara y precisa la razón por la cual se solicita la prórroga y el término de esta, con fundamento en lo establecido en el Decreto 2555 de 2010. No obstante, es pertinente mencionar que nuestra Compañía se esfuerza permanentemente por brindar una respuesta oportuna al consumidor financiero y es por esto que, solo cerca del 1.1% de las reclamaciones realizadas por los clientes a través de la Defensoría, se les ha solicitado la prórroga.

5.3. Respeto de la categorización de las quejas/reclamos para su implementación en el aplicativo Salesforce

La Compañía atendió oportunamente la recomendación de la Defensoría e implementó satisfactoriamente en el aplicativo Salesforce la categorización de las quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros. Esta categorización se realizó de acuerdo con la clasificación de productos, motivos y canales definidos por la Superintendencia Financiera. Este ajuste garantiza una mayor precisión y eficiencia en la clasificación de casos por parte de la Defensoría.

5.4. Contingencia por eventual indisponibilidad de Salesforce CRM

Tuya socializó con la Defensoría el plan de continuidad definido para el proceso de atención de PQRS, así como trámites administrativos y judiciales, en caso de presentarse una indisponibilidad parcial o total del aplicativo Salesforce, detallando los formatos alternos con los que se cuenta para la radicación de nuevas reclamaciones y/o trámites administrativos y judiciales y también se dio a conocer que se cuenta con un respaldo de información que es diariamente ejecutado y al cual se puede acceder desde otra fuente de información de la Compañía. Al respecto, es importante mencionar que la Defensoría no manifestó ninguna recomendación o inquietud respecto de la estrategia definida en caso de indisponibilidad del aplicativo mencionado.

Finalmente, es importante mencionar que el actuar de la Compañía ha estado enfocado en el principio del trato justo, razón por la cual se propende en todo momento garantizar la atención de las necesidades y expectativas de los Consumidores Financieros, brindar acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con sus necesidades y garantizar el ejercicio oportuno de sus derechos a través de un adecuado proceso de atención de quejas o reclamos.

Cordialmente,

CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ
Presidente